

Klanttevredenheidsonderzoek

Copla Opleiding en Training

20-10-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Copla Opleiding en Training vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie				50%	50%
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten in dit onderzoek naar Copla Opleiding en Training (hierna Copla te noemen) zijn op aanbeveling van collega's of van de werkgever bij het bureau terechtgekomen. Een referent vertelt: "Een van mijn collega's had de middelbare opleiding gedaan en was erg enthousiast over Copla. Hij nodigde mij uit om samen met hem de hogere opleiding te doen." De keuze voor het bureau wordt door enkelen verder als volgt toegelicht: "Copla staat goed bekend. Het is hier maar een klein eindje vandaan en bovendien kon ik snel terecht" en "De voorlichtingsbijeenkomst gaf bij mij de doorslag. De opleiding kwam op mij over als heel interactief. Dat bleek hij ook te zijn." Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De informatievoorziening vooraf is goed. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. Een referent: "Je krijgt vrij snel na inschrijving een bevestiging met een routebeschrijving. Ook ontvang je een programma. Daarnaast geven ze je direct ook de inlogcode van het onlinesysteem." In sommige gevallen maakt een toetsing deel uit van de toelatingsprocedure. Een geïnterviewde: "Ik moest een aantal toetsen met succes afronden waaruit moest blijken dat ik beschikte over de nodig basiskennis." Men is in meerderheid goed te spreken over de beschikbaarheid van opleidingen. De toegekende 'drie' wordt echter als volgt gemotiveerd: "De cursus is drie of vier keer uitgesteld bij gebrek aan deelnemers. Ik moest er bovendien te veel achteraan zitten om duidelijkheid te krijgen."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in de lesfolder wordt beschreven, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten op heldere wijze de inhoud en structuur van de opleidingen weer. Ook de financiële voorwaarden zijn duidelijk. Enkele reacties: “Er wordt goed in beschreven welke modules er zijn en wat ze inhouden”, “De lesfolder is heel overzichtelijk. De opbouw is helder en concreet. De prijsopgave is correct” en “Het klopt met wat er in werkelijkheid in de opleiding gebeurt. Ze hebben alles waargemaakt.”

Uitvoering

Over de uitvoering zijn de referenten unaniem positief. Zij noemen de opleiding ‘leuk’ en ‘interessant’ en zijn over het geheel genomen goed te spreken over de praktijkgerichtheid en het interactief gehalte. Een greep uit de reacties: “De koppeling naar de praktijk was uitstekend. Het was een heel complete opleiding”, “Er was veel gelegenheid om ter plekke cases aan te bieden”, “We hebben plenty oefeningen gedaan en alles op elkaar kunnen uitproberen. Iedereen kwam goed aan bod” en “Het was helemaal op de praktijk gericht. De opdrachten die je bij elke module moest uitvoeren kon je direct toepassen binnen je eigen bedrijf.” Meerderen tonen zich enthousiast over het feit dat de medecursisten afkomstig zijn uit diverse bedrijfstakken, en hoe hierop door de docenten wordt ingespeeld: “We hadden een hele leuke, diverse groep met alle leeftijden en functies door elkaar. Heel leerzaam!”, “De uitleg en de voorbeelden waren toepasbaar op alle bedrijfsgebieden die in de groep vertegenwoordigd waren” en “De eerste twee lesdagen waren in een hotel, zodat je elkaar beter leerde kennen. Dit vindt Copla belangrijk omdat er veel groepsopdrachten moeten worden gedaan en omdat je van elkaar kunt leren.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Ik vond de volgorde van de modules wat onlogisch. Het was beter geweest als de wet- en regelgeving eerst aan bod was gekomen. Er is mij overigens wel uitgelegd dat dit een bewuste keuze was.”

Opleiders

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders; er wordt één score ‘drie’ toegekend. Men prijst de docenten allereerst om hun kennis: “De docenten zijn allemaal deskundig”, “Het zijn stuk voor stuk specialisten op hun vakgebied”, “Ze staan voldoende boven de stof om hun kennis op allerlei werkgebieden toe te passen” en “Wat de docenten van Copla zo goed maakt is dat ze allemaal naast het docentschap ook nog werkzaam zijn in de praktijk.” Ook qua persoonlijke en didactische vaardigheden doen de docenten het in de ogen van de meeste referenten goed: “De docent kon zijn ervaring goed op de cursisten overbrengen. Zij zijn didactisch uitstekend onderlegd”, “Ze zijn niet continu aan het woord maar laten je actief meedenken. Ze betrekken iedereen erbij, zijn niet belerend en behandelen je als gelijkwaardige”, “Ze zijn altijd vrolijk en willen je overal bij helpen. Als je het niet snapt, krijg je gewoon nog wat extra uitleg.” Men looft de docenten om hun grote betrokkenheid: “Ze zijn meer dan alleen maar docent. Ze begeleiden en faciliteren de cursisten heel intensief”, “Je kunt ze ook buiten de lessen nog dingen vragen door hen een appje of mailtje te sturen” en “De docent was zelfs ’s avonds nog bereikbaar.” In sommige gevallen is er sprake van twee docenten. Dit wordt in alle gevallen als een voordeel gezien. Een referent ter illustratie: “De docent hield zich bezig met de technische kant van het veiligheidsgebeuren, terwijl de coach inging op je persoonlijke beleving en wat je zou kunnen doen om het op iemand over te brengen. Een prima combinatie.” Degene die niet helemaal tevreden is, geeft de volgende reden voor zijn score: “Een aantal van de docenten was wat minder ingesteld op interactie.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt bijna alle referenten tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score ‘drie’ toegekend. Het materiaal bestaat onder andere uit mappen, boeken en oefenmateriaal. Ook is er sprake van digitale lesstof. De materialen voldoen zowel qua inhoud als qua vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen en zijn naar de mening van referenten zeer geschikt als naslagwerk. Een greep uit de reacties: “Je krijgt bij elke module een map met alle lesstof en opdrachten. Ik gebruik de map nog steeds dagelijks”, “Het standaardlespakket was heel compleet”, “Alle onderwerpen waren per hoofdstuk in het boek terug te vinden. Er waren ook kaartjes en andere dingen om mee te oefenen in de les.” De referent die niet geheel tevreden is geeft de volgende reden voor zijn score: “Een deel van de lesstof stond alleen in de papieren versie. Ik had graag alles digitaal ontvangen.” Ook een overigens tevreden gestemde plaatst nog een kanttekening: “De lesstof was hier en daar inhoudelijk wat verouderd. Ik moet wel zeggen dat Copla het wel meteen aanpaste als mijn medecursisten en ik aangaven dat het niet klopte. We kregen dan in de volgende les de aangepaste versie.”

Accommodatie

Over de accommodatie zijn allen goed te spreken. Een referent vat zijn tevredenheid als volgt samen: "Het is een goede accommodatie. Er is niets op aan te merken. De bereikbaarheid is prima, het ligt vlak naast de snelweg. De lokalen zijn ruim en ze hebben goede stoelen. De temperatuurregeling is prima. De catering is goed verzorgd: een lekkere lunch en voldoende snacks, koffie en thee." Een ander voegt nog toe: "De eerste twee dagen zaten we in een gezellig hotelletje in Ede. De plek was geschikt om elkaar in een informele sfeer beter te leren kennen, met het oog op de samenwerking binnen de groep. Dat was ook de opzet van de opleiding heb ik begrepen." Eén referent zet tot slot nog een kritische noot: "Het is weleens warm onder dat platte dak."

Natraject

Afgezien van één toegekende 'drie', worden er aan het natraject uitsluitend 'vieren' en 'vijven' toegekend. Er is bij de meeste opleidingen sprake van een portfolio bestaande uit de moduleopdrachten, die alle met een voldoende moeten worden afgerond. De opleidingen worden meestal afgesloten met een eindopdracht en een scriptie die verdedigd moet worden. Een referent: "De opdracht bestaat uit het maken van een veiligheidsadvies voor een klant die wordt getoetst door twee externe examinatoren. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de begeleiding rond de opdrachten en de scriptie. Enkel vertellen: "Je krijgt een voorzetje en daarna moet je het zelf doen. Dat vind ik passend gezien het niveau van de opleiding", "De docent heeft ons er echt doorheen geholpen. Hij gaf ons steeds de richting aan waarin we moesten zoeken" en "De cursusleider had buiten werktijd om een dag ingepland om ons te bezoeken. We hebben veel goede tips gekregen." Een ander vult nog aan: "Het niveau van de opdrachten paste bij dat van de lesstof." Het diploma wordt sinds de coronacrisis digitaal verstuurd; voor die tijd vond er een diploma-uitreiking plaats. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik had van de scriptiebegeleiding meer verwacht. Feitelijk is er maar één lesje aan gewijd." Allen bevestigen desgevraagd dat er sprake is van een schriftelijke en mondelinge eindevaluatie en dat er ook per module wordt afgesloten met een evaluatie. Tevens is er tussentijds veel gelegenheid om feedback te geven. Terugkoppeling wordt serieus genomen. Een referent: "Ze gaan het programma aanpassen naar aanleiding van onze tips." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen zijn alle referenten enthousiast. Ze hebben er naar eigen zeggen veel van geleerd: "De opleiding heeft mij een flinke duw in de rug gegeven om dingen goed aan te pakken. Je gaat steeds terug naar het waarom en naar waar je het in de wet- en regelgeving kunt vinden", "Ik zie in de praktijk voortdurend dingen langskomen waarover ik iets heb geleerd", "Ik bemerk bij mijzelf een enorme verdiepingsslag" en "Ik heb er vanaf het eerste moment veel aan gehad. Na de tweede module merk je al dat je anders gaat denken. Je wordt steeds meer getriggerd op veiligheid." Ook heeft het de referenten wat hun carrière betreft geen windeieren gelegd: "Ik ben veiligheidskundige en had ook al een intensieve coachopleiding achter de rug. De opleiding heeft mij goede handvatten gegeven om coach op veiligheidsterrein te zijn. Het was een goede aanscherping van mijn kennis", "Ik wil het gaan inzetten voor een carrièreswitch. Ik verwacht dat dat goed gaat lukken", "Ik ben na de opleiding KAM functionaris geworden. De opleiding geeft een prima basis" en "Ik had het alleen nodig voor het papiertje maar mijn werkgever is erg tevreden over de opdrachten die ik binnen het bedrijf heb uitgevoerd."

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De communicatie met de deelnemers en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. De facturering verloopt zonder problemen. Copla is snel en accuraat van handelen. Afspraken worden goed nagekomen. Men ziet de benadering door Copla als klantvriendelijk en persoonlijk. Enkele referenten: "Alles verloopt heel vlot en is helemaal duidelijk. Ik zou niet weten waar ze iets hebben laten liggen", "De financiële afhandeling verloopt volgens onze mensen goed", "Je opdrachten worden snel nagekeken. De puntentelling is helder. Het opsturen van de materialen en diploma's is ook goed geregeld" en "De contacten zijn heel prettig. Als ik bel weten ze wie ik ben."

Relatiebeheer

Negentig procent van de referenten is (zeer) tevreden over het relatiebeheer. Daarnaast wordt er één score 'drie' toegekend. Copla verstuurt een nieuwsbrief en onderhoudt het contact ook op andere manieren. Enkele referenten: "De nieuwsbrief bevat handige wetenswaardigheidjes. Ik zoek er vaak iets in op", "In de nieuwsbrief staan actualiteiten over veiligheid die interessant zijn" en "We kregen na de diploma-uitreiking nog een mail waarin ons werd aangeboden dat de docent een keer gratis op het werk komt kijken om advies te geven. Wij hebben hier vanwege corona nog geen gebruik gemaakt maar zullen dat zeker doen als de gelegenheid zich voordoet." Degene die zich niet geheel tevreden toont geeft hiervoor de volgende reden: "Ik heb behalve de nieuwsbrief niets meer van hen gezien. Ze hadden weleens na kunnen bellen of ik er iets aan heb gehad in mijn werk."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept (zeer) tevreden reacties op. Een greep hieruit: "Ik heb geluk dat mijn werkgever het betaalt want het is behoorlijk aan de prijs, maar al dat soort trainingen is duur", "Ik vond de prijs niet zo schrikbarend hoog en je krijgt er veel voor terug", "Het is vergeleken bij andere HVK-opleidingen niet aan de hoge kant" en "De kwaliteit was helemaal top en volgens mij zijn de prijzen ongeveer overal hetzelfde."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Copla zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van Copla en de opleidingen wijst men onder meer op de kwaliteit van de docenten: "De deskundigheid van de docenten is zonder meer het grootste pluspunt van de opleiding", "De docenten zijn kundig en gespecialiseerd. De verschillende stijlen van lesgeven voegen iets toe aan de opleiding." Ook de praktijkgerichte en interactieve inhoud wordt meermaals genoemd: "Ze geven op een leuke, niet te formele manier les met ruimte voor discussie en eigen inbreng", "Je kunt alles wat je in de modules krijg de volgende dag meteen gebruiken", "De opleidingen zijn duidelijk, professioneel en pragmatisch van opzet" en "De interactie en discussie geeft ingang voor vragen. Het is fijn om met elkaar te overleggen over casussen. Je doet het samen. Ik ben zeer content." Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn om de open opleidingen van Copla aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Copla Opleiding en Training op 20-10-2020.

Algemeen

Copla Opleiding en Training (hierna: Copla) adviseert, coacht en doceert al meer dan 30 jaar directies, managers en adviseurs over arboveiligheid met als doel het werk in de praktijk daadwerkelijk veiliger te maken. Copla biedt daartoe een breed scala aan trainingen, opleidingen, masterclasses en na- en bijscholingsmogelijkheden in drie verschillende regio's. Voorts kunnen de consultants van Copla organisaties ondersteunen bij veiligheidskundige projecten en het verzorgen van incompanytrainingen. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de open opleidingen van Copla.

Kwaliteit

Copla heeft permanent oog voor kwaliteit. Het brede port-folio bestaat uit opleidingen over verschillende thema's. De inhoud van de opleidingen wordt bepaald door wetgevers en andere stakeholders, zoals certificerende instellingen. Voor andere opleidingen zoals de MVK- en HVK-opleiding wordt het curriculum en het trainingsmateriaal door Copla zelf ontwikkeld, tezamen met inhoudelijke deskundigen. Daartoe is een begeleidingscommissie ingesteld die toeziet op de kwaliteit. Copla streeft ernaar haar opleidingen zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de behoeften vanuit de markt. Naast brede opleidingen organiseert Copla ook één- of tweedaagse masterclasses om haar klanten verdieping en verbreding op het vakgebied te kunnen bieden. De afgelopen periode heeft Copla haar focus wat verlegd door een curriculum voor een nieuwe opleiding op het gebied van arbeidshygiëne te ontwikkelen.

Alle opleidingen worden gegeven door docenten die afkomstig zijn uit de praktijk en ervaring hebben met lesgeven. Een klein aantal is in vaste dienst en bekleedt ook een consultancy functie. Op die manier houden zij maximaal feeling met veranderende en actuele behoeften in de diverse sectoren en kunnen zij daarop anticiperen in hun opleidingsaanbod. Daarnaast heeft Copla een netwerk van zo'n 15 freelancers die hun sporen hebben verdiend in de praktijk. De afgelopen periode zijn er wat wisselingen in het docentenbestand geweest. Nieuwe docenten worden door Copla zelf opgeleid en begeleid. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Eventuele verbeterpunten worden dan ook serieus genomen. Copla adviseert haar deelnemers over de implementatie van het geleerde en blijft na afloop van de opleidingen beschikbaar voor het stellen van vragen. Door leidinggevendend actief in de nazorg te betrekken wordt optimaal zorggedragen voor de borging van het geleerde.

Continuïteit

Sinds de corona-crisis zijn intrede heeft gedaan heeft Copla veel online lessen verzorgd. Daartoe is een protocol ontwikkeld en zijn de docenten getraind om deze lessen te verzorgen. Weliswaar wordt het klassikale element in de opleiding node gemist en zal hiertoe, zodra de mogelijkheid zich voordoet, weer op worden overgegaan. Copla onderscheidt zich onder meer door het persoonlijke contact, de flexibiliteit en de praktijkgerichtheid van haar opleidingen. Maar ook door in de opleidingen snel in te spelen op de actualiteit, zoals veranderde wet- en regelgeving. Gezien de gerichte zorg voor kwaliteit, het anticiperen op ontwikkelingen, het goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de opleidingen van Copla voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Al jarenlang is Copla een gewaardeerd partner van opdrachtgevers op het gebied van veiligheid. Opleidingen worden veelal afgesloten met een officieel erkend examen waardoor professionals zich kunnen laten opnemen in het betreffende beroepsregister. Copla biedt aankomend veiligheidskundigen een entree tot een boeiend vakgebied met volop carrièremogelijkheden. Daarnaast helpt Copla afgestudeerde veiligheidskundigen bij hun verdere persoonlijke ontwikkeling en in het werk door de vakkennis up-to-date te houden, door het organiseren van vakgroepdagen, een digitale nieuwsbrief, vaknieuws, netwerken en masterclasses. Voorts is Copla actief op social media, zoals LinkedIn. Dit maakt dat velen hun weg naar Copla blijvend weten te vinden.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu